

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kemajuan bisnis di Era Modern ini telah mengalami perputaran yang sangat pesat. Para pelaku usaha berbagai kategori bisnis diharuskan untuk peka pada tiap perubahan yang terjadi dan menempatkan tahapan pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama (Poha, Karundeng, & Suyanto, 2021).

Trend bisnis di bidang kuliner sangat menarik untuk diikuti, mengingat kebutuhan dan keinginan para konsumen yang tinggi dan bervariasi dalam hal kuliner. Konsep bisnis kuliner sangat beraneka ragam, seperti restoran, cafe atau coffeeshop, warung makan kaki lima, dan lain-lain. Di Indonesia, Coffeeshop biasa disebut warung kopi atau kedai kopi. Coffeeshop mulai hadir di tengah-tengah kita, mulai dari pelosok desa, hingga di pusat perkotaan. Keberadaan coffeeshop seolah sudah menjamur dan dapat ditemui dimana-mana dengan berbagai konsep seperti bergaya rumahan, bergaya klasik hingga bergaya modern (Yuliana & Maskur, 2022).

Loyalitas pelanggan adalah loyalitas dapat dikatakan sebagai suatu kesetiaan yang timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan lebih cenderung mempengaruhi sikap pelanggan (Sinambela & Mardikaningsih, 2022). Loyalitas pelanggan memiliki peran yang sangat penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja kelangsungan hidup perusahaan (Putri Effendi & Edison,

2022). Seseorang atau pelanggan yang puas terhadap sesuatu produk tentu adanya factor yang mendahului / anteseden. Dalam penelitian kepuasan dan loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan dan *brand image*. (Pristiwanti, Badriah, Hiadayat, & Ratna Sari Dewi, 2022).

Kualitas layanan merupakan ukuran tingkat layanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Kotler juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipandang sebagai suatu aktivitas yang diajukan dari pihak satu kepada pihak lain, yang tidak memindahkan kepemilikan apapun karena yang ditawarkan tidak berwujud (Apsari & Novitaningtyas, 2022).

Salah satu upaya untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan yaitu dengan metode Servqual. Metode Servqual merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. Pengukuran dalam model Servqual berdasarkan lima dimensi jasa yang sudah ditentukan antara lain *tangibles* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *realibility* (keandalan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) (Wibowo & Muflihah, 2022).

Penelitian terdahulu oleh Haris Fadillah tentang, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ABC Laundry serta untuk mengetahui apakah ada perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan pelanggan pada masing-masing dimensi kualitas (Hadining, 2020).

Penelitian lainnya oleh Ardiansyah tentang, UD. Triple-X merupakan usaha yang memproduksi berbagai jenis tas. Industri ini memfokuskan diri pada pembuatan model tas seperti tas ransel, tas slempang, tas fashion, tas anak-anak,

dan lain-lain sesuai pesanan konsumen. Menurut informasi dari pemilik usaha (mitra) didapatkan sejumlah keluhan konsumen yang mencakup kualitas produk, pelayanan yang kurang representatif, dan harga produk yang kurang terjangkau. Jika dilihat dari perbandingan harga dengan kompetitor produk sejenis bisa dikatakan bahwa harga yang ditawarkan telah sebanding dengan kualitas bahan yang digunakan. Dalam permasalahan ini untuk bisa mempertahankan eksistensinya perlu diukur tingkatan kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan. Salah satu metode yang bisa dipergunakan adalah metode Servqual, dengan tujuan untuk membantu melakukan identifikasi sejauh mana perbedaan antara harapan dan kenyataan dari layanan yang dilaksanakan (Ardiansyah, Ismiyah, & Rizqi, 2022).

Salah satu usaha yang merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis coffe shop. Keberadaan coffe shop telah menjadi pemandangan sehari-hari khususnya dikalangan dewasa dan remaja. Coffee shop menjadi suatu usaha yang dijalankan oleh kelompok atau lembaga maupun perorangan sehingga berpengaruh pada interaksi simbolik atau hubungan dengan tempat serta ruang yang dilakukan oleh individu dalam beraktivitas seperti bisnis, berdiskusi, hingga sekedar melepas kepenatannya terhadap rutinitas sehari-hari (Pratiwi, 2022).

Coffee Shop HOM Padang merupakan bisnis bergerak di bidang Penjualan Kopi dan berbagai Macam makanan Ringan yang berlokasi di Jl. Jambi Asratek No.2, Ulak Karang Selatan, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25134. Dalam menjalankan bisnisnya Coffee Shop HOM Padang selama ini belum pernah melakukan Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan, sehingga

dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan dalam mengatasi keluhan- keluhan masih belum terlaksana dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan. Adapun Metode Penelitian yang di gunakan untuk mengukur loyalitas pelanggan yaitu menggunakan metode Servqual. . Dengan harapan dapat mengatasi masalah pada kualitas pelayanan serta meningkatkan kinerja Coffee shop HOM Padang.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan suatu solusi untuk menangani permasalahan dalam kualitas pelayanan tersebut dalam bentuk sistem informasi berbasis website dengan menerapkan metode Servqual dalam bentuk wadah sebagai penyampaian informasi dan adanya proses pengaduan atau penyampain keluhan dari para pelanggan kepada pihak Coffee Shop HOM Padang. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang solusi dengan penerepan sistem secara online melalui media website, sehingga pelanggan mampu mengakses secara mudah dan cepat tentang informasi Coffee Shop HOM Padang. Melalui digitalisasi tersebut akan mudah mendapatkan informasi baik tentang pelayanan, keluhan, dan pengaduan dalam sebuah *website* dalam bentuk PHP dan data base MySQL atas dasar itulah penulis mengusulkan topik skripsi tentang **“ANALISA KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE SERVQUAL MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL PADA COFFEE SHOP HOM PADANG”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana merancang metode Servqual yang dapat membantu Coffe Shop HOM Padang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan ?
2. Bagaimana proses pengelolaan data dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada Coffee Shop HOM Padang dapat dilakukan dengan akurat dan efisien ?
3. Bagaimana data-data pelayanan pada Coffee Shop HOM Padang dapat disimpan dan dikelola dengan baik dan aman ?

1.3. Hipotesa

Berdasarkan permasalahan di atas, karena komputer merupakan suatu sarana pengolahan data yang baik sehingga menghasilkan informasi yang diharapkan, maka dugaan sementara dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan menggunakan sistem informasi dengan metode Servqual untuk menganalisa kualitas pelayanan berbasis *website* dengan menerapkan Bahasa Pemrograman PHP pada Coffee Shop HOM Padang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Diharapkan dengan adanya perancangan sistem informasi untuk menganalisa kualitas pelayanan dengan menerapkan metode SERVQUAL dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Coffee Shop HOM Padang.
3. Diharapkan dengan menggunakan *database* MySQL data-data pelayanan pada Coffe Shop HOM Padang dapat dikelola dan disimpan dengan aman.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian yang dibangun sebagai ruang lingkup pembahasan yaitu :

1. Penelitian dilakukan pada Coffee Shop HOM Padang.
2. Data yang diolah berupa data pelayanan pelanggan pada Coffee Shop HOM Padang.
3. Dimensi kualitas yang digunakan yaitu *tangibles* (bukti terukur), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).
4. Perhitungan validalitas kuisisioner responden.
5. Perhitungan nilai akhir untuk setiap gap.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan persoalan yang diteliti maka masud dari peulisan skripsi ini adalah untuk membantu mengatur dan meningkatkan kualitas pelayanan pada Coffee Shop HOM Padang dengan tujuan sebagai berikut :

1. Menerapkan metode kualitas pelayanan terhadap pelanggan berbasis *website*.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan pada Coffee Shop HOM Padang.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Coffee Shop HOM Padang.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari pembuatan sistem informasi yang dihasilkan yaitu dapat mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan mengevaluasi terhadap kepuasan pelanggan dengan tujuan meningkatkan pelayanan yang diberikan Coffee Shop HOM Padang.

1.7. Tinjauan Umum Perusahaan

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan tentang Coffee Shop HOM Padang sebagai objek penelitian, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi serta tugas dan wewenang.

1.7.1. Sejarah Singkat Coffee Shop HOM Padang

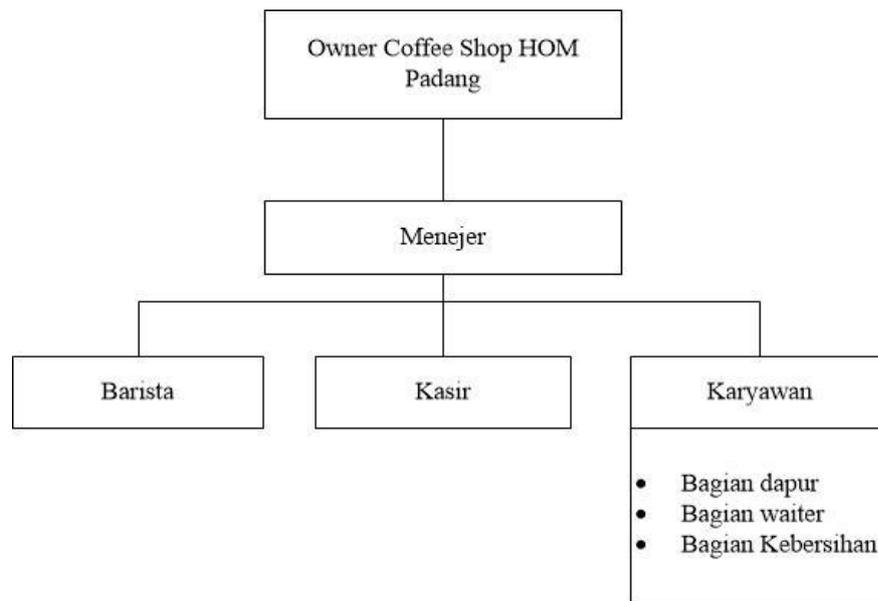
Coffee Shop HOM Padang adalah suatu usaha yang bergerak dibidang usaha kuliner. Usaha ini menyediakan berbagai jenis minuman kopi dan beberapa jenis makanan serta menyediakan tempat yang nyaman untuk bersantai, mengadakan pertemuan (rapat) dan mengerjakan tugas sekolah/ kerjaan lainnya. Coffe Shop Hom Padang ini beralamatkan di Jl. Jambi Asratek No.2, Ulak Karang Selatan, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25134 dengan pemilik yakni Miguel Alexius. Usaha ini didirikan pada tahun 2020, Menurut Miguel Alexius selaku pemilik usaha Coffee Shop.

1.7.2. Struktur Coffee Shop HOM Padang

Pembagian kerja yang dilakukan dalam suatu perusahaan agar dapat tergambar dengan jelas dalam suatu organisasi. Struktur organisasi merupakan gambaran yang menunjukkan garis kekuasaan atau tanggung jawab dalam sebuah

instansi atau perusahaan. Struktur organisasi pada Coffee Shop HOM Padang adalah seperti yang tertera pada gambar berikut :

Struktur Organisasi Coffee Shop HOM Padang



Sumber : Coffee Shop HOM Padang

Gambar1.1 Struktur Organisasi Coffee Shop HOM Padang

1.7.3. Tugas dan Wewenang

Berdasarkan struktur organisasi yang dilampirkan diatas, adapun tugas dan fungsi dari masing-masing bagian dari struktur organisasi pada Coffee Shop HOM Padang yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Owner (Pemilik)
 - a. Sebagai pimpinan tertinggi di coffe shop hom padang, harus dapat memberi pedoman kepada bawahan dan bertanggung jawab penuh terhadap kelangsungan hidup di coffe shop.
 - b. Memantau kinerja karyawan dan menerima laporan dari bawahan.

- c. Mengangkat atau memberhentikan karyawan, memberi gaji karyawan.
 - d. Bertanggung jawab penuh didalam perusahaan dengan mengkoordinir karyawan.
2. Menejer
- a. Memantau kinerja karyawan dan menerima laporan dari bawahan.
 - b. Mengelola keuangan coffee shop
 - c. Mengangkat atau memberhentikan karyawan, memberi gaji karyawan.
 - d. Mengkoordinir karyawan.
3. Barista
- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan bahan baku minuman
 - b. Melayani pelanggan
4. Kasir
- a. Mengelola keuangan
 - b. Membuat laporan penjualan
 - c. Melayani pelanggan
5. Karyawan (Bagian Dapur)
- a. Memasak menu yang tersedia pada coffee shop hom padang.
 - b. Melayani pelanggan
6. Karyawan (Waiter)
- a. Bertanggung jawab dalam melayani pelanggan.
7. Karyawan (Kebersihan)
- a. Bertanggung jawab atas kebersihan pada coffee shop hom padang.